

# **PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI KAMAR MELALUI *TRAVEL AGENT*, *ONLINE TRAVEL AGENT* DAN *COMPANY* DI HOTEL ASTON MADIUN**



## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya  
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Disusun oleh**

**MAYA ADHE PRASETYANINGRUM**  
C9414036

**FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

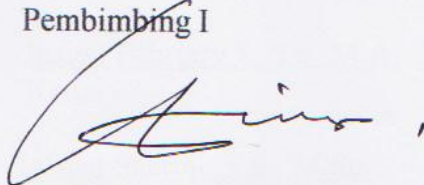
Judul Laporan Tugas Akhir :  
PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI  
KAMAR MELALUI *TRAVEL AGENT*,  
*ONLINE TRAVEL AGENT*, DAN  
*COMPANY* DI HOTEL ASTON MADIUN

Nama Mahasiswa : Maya Adhe Prasetyaningrum

Nim : C9414036

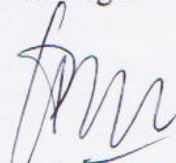
Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada :  
4 Juli 2017

Pembimbing I



Sri Winarno, S.E., M.H.  
NIDN.0607065303

Pembimbing II



Wahyuningsih, S.E.  
NIDN. 0629085801

Mengetahui,  
Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata



Umi Yuliati, S.S., M.Hum.  
NIP. 197707162003122002

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir :  
PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI  
KAMAR MELALUI TRAVEL AGENT,  
ONLINE TRAVEL AGENT, DAN  
COMPANY DI HOTEL ASTON MADIUN

Nama Mahasiswa : Maya Adhe Prasetyaningrum

Nim : C. 9414036

Tanggal Ujian : 12 Juli 2017

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR DIII  
USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Insiwi Febriary S, S.S., M.A.  
Ketua

(.....)

Amad Saeroji, S.S., M.Sc.  
Sekretaris

(.....)

Sri Winarno, S.E., M.H.  
Penguji Utama

(.....)

Wahyuningsih, S.E.  
Penguji Kedua

(.....)



Prof. Drs. Riyas Santoso, M.Ed., Ph.D.  
NIP. 19600328 198601 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maya Adhe Prasetyaningrum  
NIM : C. 9414036  
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Karya Tulis : Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Melalui  
*Travel Agent, Online Travel Agent, Dan Company*  
Di Hotel Aston Madiun.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa karya tulis Tugas Akhir ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis Tugas Akhir ini hasil plagiatisme, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 13 Juli 2017

Maya Adhe P.

C 9414036

## **MOTTO**

Kekecewaan itu bukan akhir dari segala kehidupan, tetapi ialah yang harus  
menjadikan manusia menjadi bangkit untuk lebih kuat  
(Penulis)

Pilihan hidup itu bergantung dengan apa yang manusia tentukan, tetapi Tuhan  
adalah maha Penentu lagi maha Pemberi Keputusan  
(Penulis)

Nasehat adalah pengubah perilaku manusia, tetapi diri sendirilah yang mampu  
untuk mengubahnya  
(Penulis)

## PERSEMBAHAN



Karya Tulis Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk

Bapak dan Ibunda yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal  
Malaikat kecilku, Azka Nur Fadhilah penyemangat hidupku  
Keluarga besar yang selalu mendukung dalam kondisi apapun

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karuniaNya yang telah melindungi dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas SebelasMaret.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah berkenan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Drs. Suharyana, M.Pd. selaku sekretaris Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret yang telah berkenan memberikan pembimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Bapak Sri Winarno, S.E., M.H. selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran, dan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini serta mengoreksi pekerjaan tugas akhir ini.
5. Ibu Wahyuningsih, S.E. selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dan meneliti kembali tugas akhir ini.
6. Bapak Drs. Wisnu Kretarto, selaku Bapak dosen yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan saran yang sangat berguna dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan karyawan Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Terimakasih karena telah memberikan ilmunya serta bantuan hingga terselesaikannya tugas akhir.
8. Bapak Nanang Wijayanto sebagai pengurus Lab. Tour Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.
9. Herdayanti M, selaku supervisor reservasi di Hotel Aston Madiun yang telah meluangkan waktu dalam proses melengkapi data untuk tugas akhir ini.
10. Adellvina Lintang, selaku resepsionis yang telah banyak memberikan bantuan untuk melengkapi data dalam pengerjaan tugas akhir ini.
11. Azka Nur Fadhilah, malaikat kecilku yang selalu menjadi penyemangat dalam segala hal selama penyelesaian tugas akhir ini.



12. Tika Sukma Ningsih, sahabatku yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan menemani dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
13. Ida Fitri Febrilia, sahabat yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
14. Sahabat jauhku yang selalu memberikan motivasi agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini, Dinar dan Diva terima kasih atas motivasi dan semangatnya.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga bisa menyelesaikan penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 20Juni 2017

Penulis

## ABSTRAK

**Maya Adhe Prasetyaningrum. C9414036. 2017. “Prosedur Pelayanan Reservasi Kamar Melalui Travel Agent, Online Travel Agent, dan Company di Hotel Aston Madiun”. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Hotel merupakan salah satu sarana di dalam dunia pariwisata yang difungsikan sebagai tempat untuk bersinggah, menginap, atau pun tempat tinggal sementara wisatawan yang sedang melakukan perjalanan jauh untuk beberapa waktu. Proses menginap di hotel tentu harus melakukan reservasi terlebih dahulu melalui beberapa media. Saat ini, ada beberapa media yang memudahkan para wisatawan untuk melakukan reservasi kamar di suatu hotel. Media tersebut adalah reservasi kamar melalui *travel agent* yang telah bekerja sama dengan pihak hotel, *online travel agent*, dan juga *company*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan reservasi kamar melalui *travel agent*, *online travel agent*, dan *company* di Hotel Aston Madiun, kemudian untuk mengetahui kendala dan solusi yang dihadapi oleh tim reservasi dalam melakukan pelayanan terhadap tamu di Hotel Aston Madiun.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi yang dilakukan pada waktu magang selama 3 bulan di Hotel Aston Madiun untuk mengamati cara yang dilakukan staff reservasi dalam melayani reservasi kamar. Metode wawancara dilakukan pada waktu magang terhadap Supervisor Reservation dan *Guest Service Agent* di Hotel Aston Madiun. Metode studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan data referensi dari buku di perpustakaan. Serta metode studi dokumen untuk mendapatkan data dari pihak hotel berupa arsip hotel dan profil hotel.

Hasil dari penelitian ini menggambarkan, menjelaskan, dan membandingkan prosedur pelayanan reservasi kamar melalui *travel agent*, *online travel agent*, dan *company* yang ada di Hotel Aston Madiun. Mengetahui tentang kendala yang dihadapi oleh tim reservasi dalam melayani tamu yang melakukan reservasi dan memproses reservasi tersebut. Selain itu, dalam penelitian ini juga disertai dengan solusi terhadap kendala yang dihadapi dalam melayani reservasi kamar melalui *travel agent*, *online travel agent*, dan *company* di Hotel Aston Madiun.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah prosedur pelayanan reservasi kamar yang ada di Hotel Aston Madiun melalui *travel agent* menggunakan *voucher* hotel, *online travel agent* dengan membalas email reservasi, dan *company* harus ada surat jaminan/perjanjian. Kendala yang dihadapi oleh tim reservasi berkaitan dengan keterlambatan dalam pengiriman data oleh pemesan. Solusi yang harus diterapkan dalam menghadapi kendala dengan selalu mengkonfirmasi ulang kepada pihak pemesan.

Kata kunci :pelayanan,reservasi, komunikasi.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR ISTILAH .....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kajian Pustaka .....	6
F. Metode Penelitian .....	24
G. Sistematika Penulisan .....	26
BAB II. GAMBARAN UMUM ASTON MADIUN HOTEL & CONFERENCE CENTER .....	27
A. Sejarah Berdirinya Aston Madiun Hotel & Conference Center .....	27
B. Tentang Perusahaan .....	29
1. Profil Perusahaan .....	29
2. Budaya Perusahaan ( A-S-T-O-N ) .....	30
3. Lokasi .....	31

4. Visi, Misi, dan Tagline .....	32
5. Fasilitas Hotel .....	33
6. Mitra Perusahaan .....	41
7. Departemen-departemen Hotel Aston Madiun .....	42
C. KedudukanReservasi di Aston Madiun Hotel & Conference Center .....	49
<b>BAB III. PROSEDUR PELAYANAN RESERVASI KAMAR</b>	
MELALUI <i>TRAVEL AGENT</i> , <i>ONLINE TRAVEL AGENT</i> , DAN <i>COMPANY</i> DI HOTEL ASTON MADIUN .....	50
A. ProsedurPelayananReservasiKamar di Hotel Aston Madiun .....	50
1. ReservasiKamarmelalui <i>Travel Agent</i> .....	50
2. ReservasiKamarmelalui <i>Online Travel Agent</i> .....	55
3. ReservasiKamarmelalui <i>Company</i> .....	57
B. PercakapanProsedurPelayananReservasiKamar di Hotel Aston Madiun .....	59
1. ReservasiKamarmelalui <i>Travel Agent</i> .....	59
2. Reservasi Kamar melalui <i>Online Travel Agent</i> .....	62
3. ReservasiKamarmelalui <i>Company</i> .....	65
C. Kendala yang DihadapdalamPelayananReservasiKamarMelalui <i>Travel Agent</i> , <i>Online Travel Agent</i> , dan <i>Company</i> di Hotel Aston Madiun .....	68
1. KendaladanSolusiPermasalahanReservasiKamarmelalui <i>Travel Agent</i> .....	70
2. KendaladanSolusiPermasalahanReservasiKamarmelalui <i>Online Travel Agent</i> .....	74
3. KendaladanSolusiPermasalahanReservasiKamarmelalui <i>Company</i> .....	77
D. Pengaruh Prosedur Pelayanan ReservasiKamarMelalui <i>Travel Agent</i> , <i>Online Travel Agent</i> , dan <i>Company</i> terhadapPeningkatan PenjualanJumlahKamar di Hotel Aston Madiun .....	81

BAB IV PENUTUP .....	83
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
DAFTAR INFORMAN .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN .....	89

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.StrukturOrganisasi Hotel Aston Madiun .....	90
Bagan 2.StrukturOrganisasi <i>Sales Marketing Departement</i> .....	91
Bagan 3.StrukturOrganisasi <i>Front Office Departement</i> .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kendala Dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar	
Melalui Travel Agent .....	70
Tabel 2. Kendala Dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar	
Melalui Online Travel Agent .....	74
Tabel 3. Kendala Dan Solusi Permasalahan Reservasi Kamar	
Melalui Company .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Lokasi .....	31
Gambar 2.2.KamarTipe Superior .....	34
Gambar 2.3.KamarTipe Deluxe .....	35
Gambar 2.4.KamarTipe Premier .....	36
Gambar 2.5.KamarTipe Junior Suite .....	37
Gambar 2.6.KamarTipe President Suite .....	38
Gambar 1.Gedung Hotel Aston Madiun .....	93
Gambar 2.Lobby .....	93
Gambar 3.RuangTamuKamar Junior Suite .....	94
Gambar 4.RuangTamuKamar President Suite .....	94
Gambar 5. H&E Restoran .....	95
Gambar 6.PenataanBuffe di H&E Restoran .....	95
Gambar 7. Grand Ballroom “BIMA” .....	96
Gambar 8. Medium Meeting Room .....	96
Gambar 9. Small Meeting Room .....	97
Gambar 10. Swimming Pool .....	98
Gambar 11. Sport Center .....	98
Gambar 12.Alaya Spa .....	99
Gambar 13. The Lounge .....	99
Gambar 14. Logo Hotel Aston Madiun .....	100
Gambar 15. Hotel Voucher ReservasiKamar .....	100
Gambar 16.Kode Market Segment Reservasi Hotel Aston Madiun .....	101



## DAFTAR ISTILAH

### A

- Allotment : permintaan tamu  
Available Room : kamar yang tersedia

### B

- Booker : pemesan  
Booking Room : memesan kamar

### C

- Cancellation Letter : surat pembatalan pesanan  
Charge : biaya tambahan  
Check In : waktu masuk kamar hotel  
Check Out : waktu keluar kamar hotel  
Company : perusahaan  
Contract Rate : perjanjian harga kontrak  
Corporate : perusahaan swasta  
Customer : pelanggan

### D

- Director Department : kepala departemen

### E

- Extend : tetap tinggal

### F

- Follow Up : konfirmasi ulang  
Fraud : penipuan terhadap kartu kredit

### G

- Government : pemerintahan  
Greeting : ucapan salam  
Guarantee Letter : surat jaminan

### H

- Hospitality industry : industri perhotelan

**N**

Non Smoking : bebas rokok

**O**

Over Handle : pergantian tanggung jawab

Overseas Call : hubungan keluar

**P**

Partner : rekan kerja

Public station : tempat umum

Publish Rate : harga dipublikasikan

**R**

Reminder : pengingat

Request : permintaan

Revenue : pendapatan kamar hotel

Roomlist : daftar kamar

**S**

Smoking Floor : area merokok

**T**

Travel Agent : biro perjalanan wisata

**V**

VHP : Visual Hotel Program